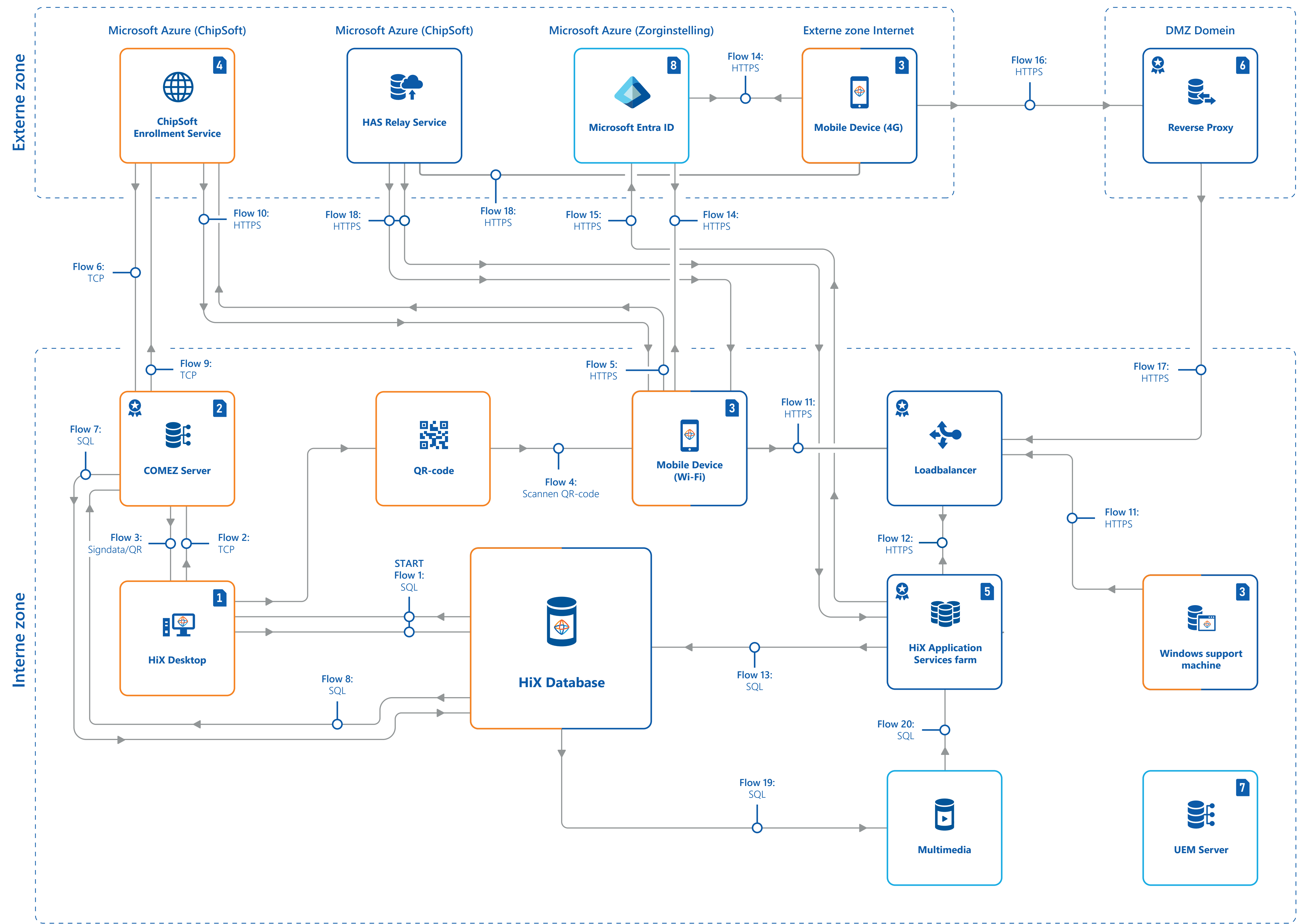


HiX Mobile Troubleshooting: Stroomdiagram



Legenda

- Enrollment
- Authenticatie
- Optioneel component
- SSL Certificaat
- Troubleshooting log

Log opvragen:

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| 1 App inschrijvingen log | 5 HAS log |
| 2 COMEZ log | 6 Reverse proxy log |
| 3 Device log | 7 UEM log |
| 4 ChipSoft enrollment service log | 8 Microsoft entra sign-in log |

Supportcall bij ChipSoft

Bij het indienen van een supportcall bij ChipSoft is het belangrijk om zo volledig mogelijk te zijn. Lever onderstaande informatie aan en geef daarbij voldoende **context over de situatie**. Dit helpt ChipSoft om de melding sneller en gericht op te pakken.

Vermeld ten minste de volgende punten:

- **Applicatie/Module:** bijv. HiX Mobile, EPD, Planning, etc.
- **Omgeving:** productie/test/acceptatie
- **Gebruikersimpact:** één gebruiker/meerdere/gehele afdeling
- **Beschrijving van het probleem:** wat gaat er mis, wat wordt er verwacht?
- **Reproduceren van het probleem:** welke stappen leiden tot de fout?
- **Tijdstip van optreden:** wanneer is het probleem opgetreden (datum/tijd)?
- **Eventuele foutmeldingen of logbestanden:** voeg screenshots of logfragmenten toe indien beschikbaar.
- **Recent uitgevoerde wijzigingen:** bijvoorbeeld updates, configuratie-aanpassingen of deploys.
- **Contactpersoon:** naam, telefoonnummer en e-mailadres van degene die de call kan toelichten.
- **Merk/type OS versie device**
- **Screenshot van de Healthcheck**

Tip: hoe vollediger de call wordt ingediend, hoe sneller ChipSoft de oorzaak kan achterhalen en een passende oplossing kan bieden.

1) Geen enrollment mogelijk

Lever onderstaande **essentiële informatie** aan:

- ✓ COMEZ log
- ✓ Device log
- ✓ App inschrijvingen log

2) Geen authenticatie mogelijk

Lever onderstaande **essentiële informatie** aan:

- ✓ HiX application services log
- ✓ Device log
- ✓ UEM/Reverse proxy log
- ✓ Microsoft entra sign-in log